

DAFTAR ISTILAH

- Best Practice* : Sekumpulan aktivitas atau proses-proses yang telah teruji dan terbukti sukses yang digunakan oleh banyak perusahaan.
- Compliance* : Pelaksanaan atau pemenuhan *standard* atau seperangkat *guidelines* secara konsisten.
- Dashboard* : Representasi grafis dari keseluruhan performansi dan ketersediaan layanan TI.
- Eskalasi : Aktivitas penanganan *problem* atau insiden yang membutuhkan tambahan sumber daya untuk memenuhi target penyampaian layanan.
- Good Practice* : *Best practice* yang telah diterima dan diadopsi dalam pada suatu waktu. *Good practice* dapat berasal dari *standard*, *public framework*, *academic research*.
- Guideline* : Dokumen yang menjelaskan *best practice*, di dalamnya terdapat arahan langkah-langkah implementasi proses dan aktivitas.
- Maturity* : Ukuran kehandalan, efisiensi dan efektivitas proses, fungsi serta organisasi.
- Penilaian : Pemeriksaan dan analisis untuk memeriksa sebuah standar atau kumpulan *guidelines* telah diterapkan, didokumentasikan dengan akurat dan target efisiensi serta efektivitas telah tercapai
- Proses : Sekumpulan aktivitas yang terstruktur untuk mencapai suatu tujuan spesifik.
- Peran (*Role*) : Kumpulan tanggung jawab, aktivitas dan wewenang yang diberikan kepada seseorang atau tim.
- Service Desk* : Pusat kontak tunggal antara penyedia layanan (*service providers*) dan pengguna layanan.
- Threshold* : Batas nilai atau kondisi yang akan menyebabkan munculnya peringatan.